



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE

Fecha de Elaboración Diciembre 2011	Fecha de la Última Revisión Mayo 2018	Revisión No. 5	Página 1 de 3	P-GES-41
--	--	-------------------	------------------	----------

1. INTRODUCCION

El presente documento, describe en forma clara y detallada el procedimiento que se debe llevar a cabo para realizar la Encuesta de Satisfacción al Cliente. Este documento debe servir de guía para retroalimentar la información con los usuarios y encontrar oportunidades de mejora en la prestación de servicio.

Este procedimiento se elabora dándole cumplimiento al numeral 4.7 de la norma NTC ISO/IEC 17025:2005, referido numeral de Servicio al Cliente.

2. OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados, con el objeto de obtener una retroalimentación del servicio prestado.

3. ALCANCE

La encuesta de satisfacción al cliente aplica para todos los clientes internos y externos del Laboratorio de Calidad Ambiental.

4. RESPONSABLE

Jefe de Oficina Laboratorio y profesional universitario asignado a la oficina de laboratorio.

5. PROCEDIMIENTO

- Una vez se genere el informe de resultados, se le pasa a la secretaria del laboratorio para que lo escanee y lo coloque en la carpeta compartida con el profesional universitario.
- El profesional universitario debe enviar la encuesta y el informe de resultados a los clientes vía mail.
- En cuanto se ha enviado el informe de resultados y la encuesta, el profesional universitario debe proceder a diligenciar en el formato F-GES-91 Seguimiento de recepción de informes y diligenciamiento de encuestas, los campos: Cliente – No. Informe – Fecha Informe y Encuesta Enviada PDF.
- A la semana siguiente de enviada la encuesta el profesional universitario hace seguimiento telefónico a las personas naturales o jurídicas que no hayan enviado la encuesta diligenciada con el fin de incrementar el número de encuestas a recibir.
- Cuando se reciben las encuestas diligenciadas se proceden a tabular y llenar el campo Fecha Encuesta Recibida en el formato F-GES-91.
- Las encuestas también pueden ser diligenciadas presencialmente en la oficina del laboratorio.
- Finalizado el año, se comprueba si el número de encuestas (tamaño de la muestra) recibidas fue representativo, en caso de no ser representativo se procede a tratar de obtener el mayor número de encuestas y así lograr obtener un tamaño de muestra representativo.

Bosque Sector Manzanillo, Trasn. 52 N° 16-190

Tel 6694262-6694059

http: www.cardique.gov.co - email: laboratorio@cardique.gov.co



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL
CARDIQUE

ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE

Fecha de Elaboración Diciembre 2011	Fecha de la Última Revisión Mayo 2018	Revisión No. 5	Página 2 de 3	P-GES-41
--	--	-------------------	------------------	----------

Para esto nos basamos en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{d^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde

n = Tamaño de la muestra

N = Número de clientes atendidos Se calcula a final de año

Z = Nivel de Confianza (95%) 1.96

P = (1 - Q) 0.95

Q = 0.05

d = error (6%) 0.06

- Se realiza el análisis de interpretación de la encuesta.
- Se elabora el informe anual de encuestas de satisfacción al cliente.



**LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL
CARDIQUE**

ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE

Fecha de Elaboración Diciembre 2011	Fecha de la Última Revisión Mayo 2018	Revisión No. 5	Página 3 de 3	P-GES-41
---	---	--------------------------	-------------------------	-----------------

REGISTRO DE APROBACION

ELABORADO POR: Ma. del Rosario Carballo Mass	REVISADO POR: Sandra Paternina Uribarren	APROBADO POR: Mady Carolina Garcia Vergara
Fecha: Mayo 2018	Fecha: Mayo 2018	Fecha: Mayo 2018

REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION	PRESENTADA POR	PAGINA O NUMERAL
2	Feb 2014	Revisión general	Ma. Del Rosario Carballo (PU)	Todo el documento
3	Sep 2015	Revisión general	Ma. Del Rosario Carballo (PU)	Todo el documento
4	May 2016	Actualización procedimiento	Ma. Del Rosario Carballo (PU)	Todo el documento
5	May 2018	Revisión general	Ma. Del Rosario Carballo (PU)	Todo el documento